

PROSPECTION DEVELOPPMENT

Experts en Télémarketing

Cordonnées Agence

6 av de Castelnau immeuble le Ravel 34090 Montpellier France

Tél : 04 67 50 91 44 Fax : 09 61 23 04 41

site web : <http://www.prodevcommercial.com>

Programme formation : **Superviseur de centre d'appels**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Acquérir ou renforcer les bases de la supervision d'un centre de réception d'appels
- Appréhender le management de téléconseillers
- Maîtriser les aspects techniques de la supervision
- Formaliser les modes opératoires et les processus clients

PRÉ-REQUIS

- Travailler dans un environnement de centre d'appels

PROGRAMME DE LA FORMATION

+ d'Infos

- **Développer une vision "client"**
Le client premier capital de l'entreprise
Développer la connaissance du client
Manager la valeur client
Les étapes de la relation client : information, vente / transaction, SAV...
Processus connexes : ADV, Logistique, Satisfaction Clientèle
Traiter les objections avec méthode
Comprendre l'importance des systèmes d'informations et des BDD
Assurer le relais interne avec les autres services et la DG
- **Se comporter en Manager**
Comprendre le rôle du manager de centre d'appels
Maîtriser sa communication : moi, mes collaborateurs et mes supérieurs
Se fixer et atteindre ses objectifs
Animer et motiver ses collaborateurs
Recruter et intégrer des nouveaux collaborateurs
Formation et accompagnement des collaborateurs
Gestion des tensions
Respecter une politique qualité
- **Maîtriser les outils de la supervision en réception d'appels**
Formaliser les processus et maîtriser les modes opératoires
Connaître la configuration des postes et du plateau
Gérer et exploiter les écoutes et les appels mystères
Respecter la qualité de service
Gérer les files d'attentes
Gérer les incidents : absences, pannes, réclamations, litiges...
Analyser le trafic et les demandes clients
Dimensionner et planifier ses équipes
Assurer le reporting

